

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

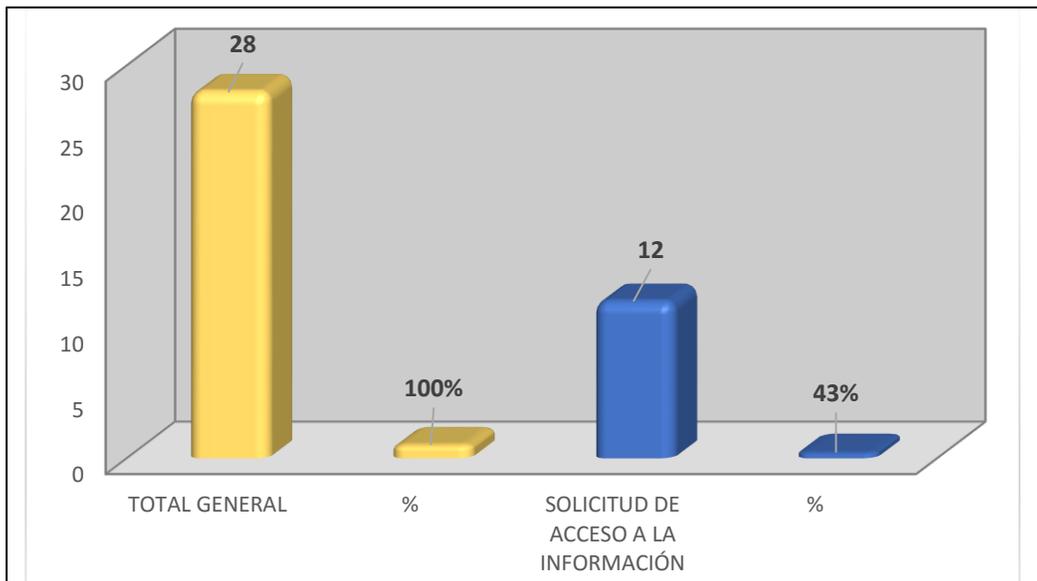
INFORME MES DE ABRIL DE 2025

DECRETO 103 DE 2015

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Título 6 Artículo 52 “Informes de solicitudes de acceso a la información” por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional”, la Lotería de Bogotá presenta el informe correspondiente al mes de abril de 2025, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA discriminado así:

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 30 de abril de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 28 (PQRS), de las cuales, 12 que equivalen al 43% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de abril de 2025

2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá realizó traslado de una (1) Solicitud de Acceso a la Información recibida el 29 de abril de 2025 a COLJUEGOS para que dicha empresa diera respuesta por competencia a la solicitud. A la peticionaria se le remitió oficio de respuesta en el cual la Lotería de Bogotá le indicaba que, por tratarse de un asunto de competencia de Coljuegos, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, se procedió a dar traslado de la petición a esa entidad mediante comunicación con radicado 2-2025-556 del 5 de mayo de 2025 (*dicha comunicación se le adjuntó al oficio de respuesta a la peticionaria*)

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En siguiente tabla se relaciona las dependencias a las que se escalaron las “Solicitudes de Acceso a la Información” y el tiempo de respuesta dado a cada una de dichas solicitudes.

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total de solicitudes	Tiempo en que se dio Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/04/2025	6	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/04/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/04/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/04/2025		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/04/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/04/2025		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/04/2025	2	1 día hábil
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 29/04/2025		5 días hábiles
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 25/04/2025	1	9 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 28/04/2025	1	1 día hábil (Se generó, desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Bogotá Te Escucha a todas las entidades, cierre por no competencia por instrucción de la Jefatura de Gabinete con el fin de generar una respuesta consolidada)
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 28/04/2025	1	10 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/04/2025	1	1 día hábil

Total Solicitudes de Acceso a la Información 12

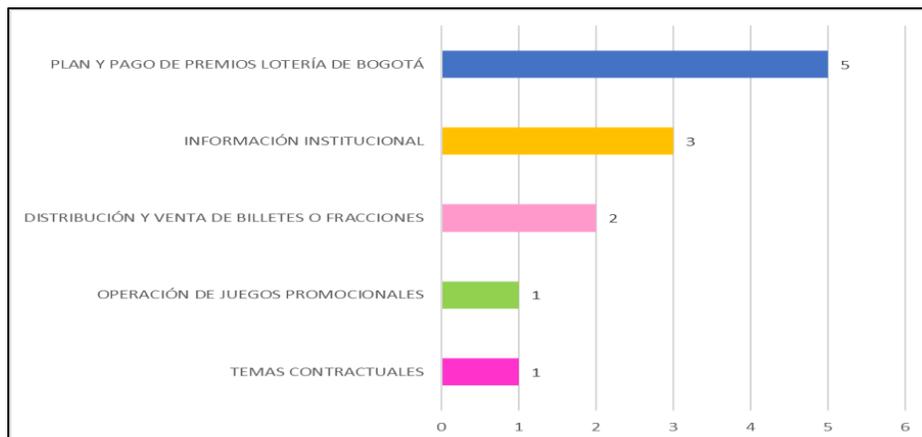
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de abril de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 42% ocupó el primer lugar (*relacionado con una cliente que deseaba saber si ganaba algo con el acierto del número de 4 cifras pero no la serie de un premio seco, un cliente preguntó si ganaba algo con el acierto de los 3 números de la serie de un premio seco, dos clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web y una señora pregunta cómo cobrar un Baloto si no vive en Colombia sino en Estados Unidos y no puede viajar a Bogotá para cobrarlo*), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Información Institucional”** con un 25% (*relacionado con una ciudadana que solicitó se le informara si el día jueves festivo 17 de abril se realizaría el sorteo de la Lotería de Bogotá de manera habitual como todos los jueves, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó información, en 18 ítems, acerca de los procesos disciplinarios que adelantan las oficinas de control interno disciplinario y una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó información, en 9 ítems, sobre inversión en medios comunitarios y cumplimiento de plan de desarrollo distrital y local*), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 17% (*relacionado con un ciudadano que preguntó por qué en los resultados del sorteo 2791 del 24 de abril de 2025 salen series con valores mayores a 449 cuando él tiene entendido que para los sorteos de la Lotería de Bogotá la serie juega números del 000 al 449 y un cliente que preguntó cómo llega, reclama o descarga el billete o fracción adquirida por la página web o qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web y dónde puede ver las fracciones adquiridas*), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 8% (*relacionado con una solicitud de información que presentó la asistente de mercadeo de un centro comercial de Bogotá quien requería saber si para la realización de un bingo en el centro comercial el procedimiento y los tiempos que se deben seguir son los mismos que se aplican para la realización de un sorteo?*), **“Temas Contractuales”** con un 8% (*relacionado con un derecho de petición de información – Solicitud de Información interpuesto por un ciudadano en calidad de periodista de un medio de comunicación y recibido mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 28 de abril de 2025 a todas las entidades del distrito, quien presentó solicitud de acceso a información pública relacionada con el número de personas naturales contratadas bajo la modalidad de Orden de Prestación de Servicios (OPS) desde enero de 2008 hasta abril de 2025*),

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

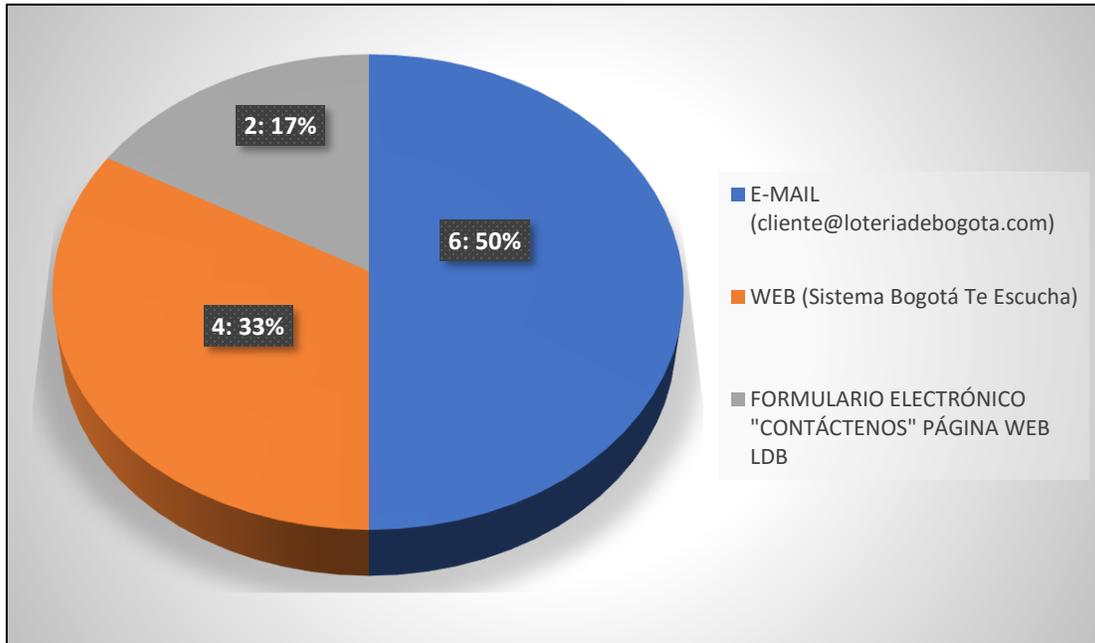


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de abril de 2025

6. SOLICITUDES POR CANAL

En la siguiente gráfica se detallan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía para presentar las “Solicitudes de Acceso a la Información” en el periodo analizado.

RELACIÓN DE CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 3. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Canales de Interacción

Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de abril de 2025

De acuerdo con el reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA durante el mes de análisis fue el canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com con un 50%, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 33% y el formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 17% de participación.